

# Per una valutazione degli interventi di politiche socioeducative: tra empirismo ed ermeneutica

## Evaluating interventions of socio-educational policies: between empiricism and hermeneutics

Roberto Melchiori - Francesco M. Melchiori

Istituto nazionale per la valutazione del sistema educativo di istruzione e di formazione (Invalsi)

Università Ca' Foscari di Venezia

### ABSTRACT

This article describes the methodology used for the evaluation programme linked to the Centri-2you intervention of socio-educational policy. Then it points out how intervention's results could be socially represented through an analysis of ecological data. Such analysis is built by applying a hermeneutic approach.

In questo articolo si descrive la metodologia usata per il programma di valutazione associato all'intervento di politica socioeducativa dei Centri-2you e si prospetterà una rappresentazione sociale dei risultati dell'intervento, ottenuta tramite un'analisi di dati ecologici, costruita tramite l'applicazione dell'approccio *ermeneutico*.

### KEYWORDS

evaluation, socio-educational policy, Centri-2you  
valutazione, politica socioeducativa, Centri-2you

### Introduzione. Il contesto dell'esperienza valutativa<sup>1</sup>

Alla richiesta di interventi di politica socioeducativa rivolti ad adolescenti e giovani per contrastare un malessere la cui diffusione non sembra subire flessioni, le istituzioni preposte all'educazione e alla formazione hanno cercato ripetutamente di dare risposte attraverso la deliberazione di iniziative e servizi a sostegno del superamento dei momenti di criticità che una persona giovane può incontrare nel suo iter evolutivo. Le sollecitazioni in tal senso sorgono spesso e dalla scuola e dalla famiglia e subiscono un inevitabile incremento quando si verificano episodi eclatanti che sfociano nei fatti di cronaca.

Per migliorare le condizioni della vita scolastica e per contrastare le manifestazioni di malessere, che portano in molti casi nell'abbandono scolastico, il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (MIUR) ha nel tempo avviato politiche so-

<sup>1</sup> La Prima e Seconda parte dell'articolo sono del prof. Roberto Melchiori (INVALSI, responsabile del progetto di monitoraggio e valutazione), mentre la terza parte è del dott. Francesco M. Melchiori (collaboratore MIUR; dottorando CIRDFa). L'Introduzione e le Conclusioni sono di entrambi gli autori.

*cioeducative* il cui scopo dichiarato è di offrire sostegno allo sviluppo della persona giovane attraverso il contrasto alle diverse forme di difficoltà che questi manifestano.

Considerando che alcune politiche *socioeducative* si sono, anche, replicate successivamente nel tempo, l'Amministrazione ha avviato in merito una forte azione di osservazione degli effetti, principalmente riscontrabili sui destinatari, che si è, a volte, concretizzata nell'applicazione di specifici *programmi di valutazione*. Quest'ultima soluzione è stata adottata dal MIUR anche per l'intervento denominato "*Centri di Aggregazione Giovanile -2you*" (o *Centri-2you*)<sup>2</sup> promosso dalla Direzione Generale per lo Studente, l'Integrazione, la Partecipazione e la Comunicazione (già *Direzione Generale per lo Studente*), che ne ha affidato la realizzazione sul territorio a un RTS (Raggruppamento Temporaneo di Scopo), guidato dall'Associazione San Patrignano Onlus.

I risultati dell'insieme delle azioni svolte nel tempo, dalla fase di disegno alla rappresentazione delle riflessioni effettuate sulle azioni svolte e sull'apparato utilizzato per il programma di valutazione, forniscono un esempio di utilizzazione di una metodologia mista.

In questo articolo si descriverà la metodologia usata per il programma di valutazione associato all'intervento di politica socioeducativa dei Centri-2you e si prospetterà una rappresentazione sociale dei risultati dell'intervento, ottenuta tramite un'analisi di dati ecologici, costruita tramite l'applicazione dell'approccio *ermeneutico*.

In letteratura è possibile trovare in atti di seminari e di convegni i contributi che presentano risultati in merito agli effetti sui destinatari degli interventi di politiche socioeducative, ma difficilmente si riscontrano analisi di secondo livello sui risultati della valutazione operata. L'esigenza di comprendere e apprezzare l'azione della valutazione svolta, utilizzando i risultati di un programma di valutazione, permette sia di aggiungere ulteriore conoscenza, cioè *apprendimento*, sulla prassi della valutazione, sia di ampliare la gamma delle *metodologie* da utilizzare. Entrambe le funzioni contribuiscono allo sviluppo della *pedagogia della valutazione* (Cfr. Melchiori R., 2009).

## 1. Il programma della valutazione

### 1.1. Obiettivi del programma di valutazione

Per sottolineare la validità del servizio *Centri-2you*, come strumento di raccordo tra servizi alla persona e alle famiglie, al *programma di valutazione* sono stati consegnati i seguenti obiettivi:

- a) *seguire* lo sviluppo del servizio complessivo riscontrandone l'*efficacia* e l'*efficienza*<sup>3</sup> e il raggiungimento delle soglie numeriche stabilite contrattualmente;

2 L'intervento *Centri-2you* è stato replicato per due cicli temporali; il primo ciclo è stato svolto nel periodo 2006-2008; il secondo ciclo è stato realizzato nel periodo 2009-2010. I risultati del primo ciclo sono riportati nel rapporto "INVALSI (2009)- Monitoraggio e valutazione relativo al "servizio..." Centri-2you. *Rapporto di ricerca valutativa*, a cura di Roberto Melchiori, Frascati. (Cfr. <<http://www.invalsi.it/invalsi/rn/monitorCentri>>).

3 Nel periodo di svolgimento del primo ciclo di attività (2006-2008) il Progetto Centri-2you è stato assoggettato a procedimento di valutazione interna da parte del Nucleo di valutazione interno del MIUR, secondo quanto previsto dalla Legge n°289 del 1999.

- b) *raccogliere* gli elementi informativi necessari per poter verificare nel tempo lo *status* del servizio, realizzato dai singoli centri sulle rispettive aree di competenza, i *risultati intermedi* conseguiti e, eventualmente, intervenire per apportare le opportune *regolazioni*;
- c) *proporre* una lettura e interpretazione dei risultati, o valutazione degli effetti, per esprimere un giudizio di *congruità* e di *validità* dell'intervento realizzato.

Il conseguimento dei tre obiettivi ha portato alla definizione di un sistema di monitoraggio composito con livelli di interventi differenti, ognuno dei quali è stato diversamente caratterizzato e ha contribuito in modo specifico al raggiungimento del risultato complessivo.

In relazione agli obiettivi stabiliti per il servizio di monitoraggio e valutazione progressiva, in questo documento sono descritti gli *assunti* metodologici e pratici utilizzati sia per la progettazione e la conduzione delle azioni di monitoraggio sia per l'organizzazione e gestione delle attività di raccolta dati, le osservazioni sul campo e la realizzazione dei rapporti intermedi; per la descrizione delle caratterizzazioni che hanno guidato la costruzione del sistema informatico e informativo a sostegno delle azioni di raccolta e gestione dei dati, di comunicazione e di supporto tecnico e sistemistica si rinvia alla documentazione del primo ciclo del servizio<sup>4</sup>.

I risultati puntuali raggiunti con le azioni del monitoraggio, ovvero la descrizione delle raccolte dati, sono riportati negli specifici rapporti richiamati in bibliografia.

## 1.2. Le domande valutative

La costruzione di un programma di valutazione considera livelli di interventi differenti, ognuno dei quali è diversamente caratterizzato e contribuisce in modo specifico al raggiungimento del risultato complessivo.

Nel caso del servizio sperimentale dei *Centri-2you* i traguardi complessivi, che la valutazione doveva raggiungere, sono stati espressi come *domande valutative* derivate e dalle esigenze del Committente (ovvero il MIUR) e dalle esigenze della popolazione beneficiaria. Nel primo caso, le domande valutative sono state formulate considerando gli obiettivi del servizio da realizzare inseriti nel bando di gara del Committente, cioè: il raggiungimento di *soglie numeriche*, rispetto ai beneficiari (studenti/giovani e famiglie) del servizio dei Centri-2you; la *sostenibilità* del servizio al termine della fase sperimentale come istituzionalizzazione e stabilizzazione dei Centri-2you; l'*utilità educativo-sociale* intesa come validità del servizio stesso e non semplice duplicazione di analoghe esperienze già esistenti. Per il secondo caso, invece, le domande valutative hanno preso in considerazione i seguenti aspetti: la *coerenza* dell'intervento con i fabbisogni espressi dalla popolazione; l'*efficacia* e l'*efficienza* dell'evoluzione dell'intervento nel tempo; gli *impatti* generati sui contesti e sulle popolazioni coinvolte dall'intervento.

4 Vedi documento: Roberto Melchiori, "Sintesi del modello di monitoraggio", INVALSI, 30 09 2009.

### 1.3. Il disegno del programma di valutazione

Gli obiettivi assegnati al programma di valutazione sono sintetizzabili nei seguenti punti: seguire lo sviluppo del servizio complessivo per riscontrarne l'efficacia e l'efficienza; verificare il raggiungimento delle soglie numeriche stabilite contrattualmente; raccogliere gli elementi informativi necessari per poter verificare nel tempo lo stato del servizio realizzato dai singoli *Centri-2you* sulle rispettive aree di competenza; utilizzare i risultati intermedi conseguiti per, eventualmente, intervenire apportando le opportune regolazioni.

Per questi scopi, e per sottolineare la validità del servizio realizzato dai *Centri-2you*, anche come strumento di raccordo tra servizi alla persona e famiglie, il programma di valutazione è configurato per raccogliere e analizzare dati con una prefissata periodicità, in modo da corrispondere agli obiettivi precedentemente indicati, e per esaminare le problematiche che potevano riscontrarsi in itinere; tali operazioni sono state attuate anche in funzione di un possibile riallineamento dei progetti operativi realizzati dai singoli centri.

Il disegno del programma di valutazione ha identificato alcune strategie di sviluppo per vari livelli, cui hanno corrisposto informazioni, necessità e obiettivi diversi. In particolare, ad un livello *strategico* l'interesse è stato posto alle esigenze e alle necessità del territorio e le informazioni sono ricavate da più fonti, costituite principalmente dagli Enti locali (Assessorati, Direzioni generali, Uffici Scolastici Regionali, ecc.) e dalla documentazione locale esistente. Al successivo livello, definito *tattico*, sono state rilevate le richieste e le problematiche presentate dai destinatari del servizio, alle quali corrispondere successivamente con interventi opportuni. In questo caso le informazioni sono derivate da un'attenta analisi del contesto, che è stata realizzata anche attraverso interviste ai destinatari; tale analisi ha permesso di genere e delineare elementi che hanno inciso sulla struttura del servizio da realizzare nelle singole realtà territoriali.

Infine, per il livello operativo, la maggiore importanza è stata attribuita alle azioni e alle attività intraprese per supportare le quattro aree di intervento su cui si è imperniato il servizio da erogare; in questo caso le informazioni principali su cui focalizzarsi hanno riguardato la numerosità e la specificità delle attività svolte, la partecipazione dei destinatari interessati, gli scambi informativi con gli Enti locali, l'organizzazione delle attività, ecc.

### 1.4. Il Centro-2you come sistema ecologico

Il disegno del programma di valutazione associato al servizio svolto dai *Centri-2you* per costruire la struttura e l'organizzazione dell'articolato sistema di azioni ha dovuto considerare un modello concettuale e operativo del servizio stesso; a tale scopo è stato costruito un modello originale, rispetto a quelli usuali proposti in letteratura, che ha considerato ogni *Centro-2you* come un *ambiente ecologico* (Cfr. Bronfenbrenner, 1986) che, a livello topologico, si rappresenta come un *mesosistema* (cioè un insieme di servizi o *microsistemi*), e dialoga o con gli altri Centri o con altre strutture sociali che complessivamente compongono un *esosistema*. Quest'ultimi, organizzati in *macrosistemi* rispetto ad elementi che possono essere di tipo culturale, sociale, economico oppure organizzativo (ad esempio una politica di sviluppo e riforma, lo Stato, ecc.), corrispondono agli Enti e organizzazioni sociali presenti sul territorio e dialoganti con i *Centri-2you*.

Ogni singolo Centro-2you costituisce quindi un *microsistema* nel quale la persona accolta esercita uno specifico dominio di competenze, collegate alle attività in cui è coinvolta, rispetto al suo ambiente di vita e al momento temporale in cui è parte di quel microsistema. (Figura 1). Poiché le azioni e gli interventi attuati nei centri hanno lo scopo di modificare la situazione presente dei destinatari del Servizio, il microsistema deve essere necessariamente capace di cambiare in rapporto alle transizioni ecologiche che riesce a realizzare nella vita degli utenti; “ad esempio, un giovane che riorganizzi positivamente la sua esperienza di studente e diventi tutor di un suo compagno vive una transizione importante, poiché riconfigura il suo ruolo all’interno del centro, nel quale e per il quale diventa risorsa spendibile”. (Vedi anche, Melchiori, Cellamare 2010).

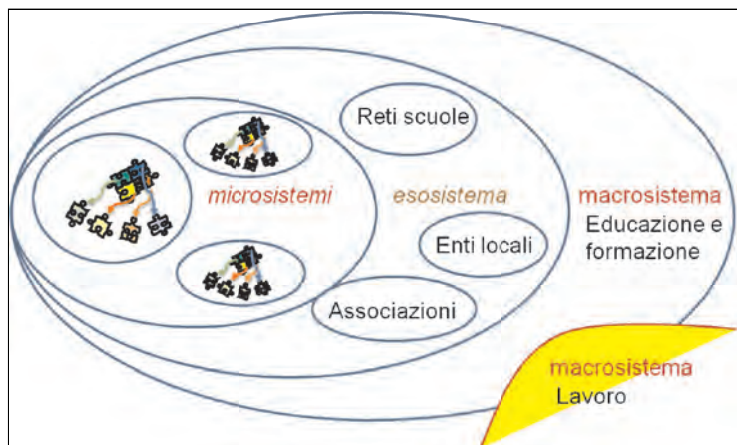


Figura 1. Il servizio dei Centri-2you come ecosistema

## 2. Gli aspetti metodologici

Il programma di valutazione è stato articolato in due linee differenti di azioni riguardanti da una parte il governo la valutazione intermedia e dall'altra parte la conduzione del monitoraggio. Allo scopo si è reso necessario esplicitare una precisa metodologia<sup>5</sup> che rappresenta il *valore aggiunto* significativo, apportato dal gruppo di lavoro dell'INVALSI, del disegno progettuale del programma di valutazione perché esprime un caso specifico di utilizzo di *metodi qualitativi* e *quantitativi* della valutazione di una *politica socioeducativa*. Questa metodologia è stata utilizzata per entrambe le linee di azioni e quindi sia per l'organizzazione, la gestione e l'elaborazione dei dati (*indagine, metodi, strategie, tecniche*) sia per l'analisi della *validità interna* considerata in termini di *efficacia dei risultati* rispetto alle *domande valutative* generate dal contratto per il servizio dei centri (analisi del raggiungimento degli obiettivi dichiarati), sia, infine, per l'analisi della *validità esterna* considerata come espressione del soddisfacimento degli obiettivi.

Il programma di valutazione delineato per il servizio dei Centri-2you, quindi, ha

5 Vedi anche OCSE, Improving evaluation practices. Best Practice Guidelines for Evaluation and Background Paper, PUMA/PAC(9)1, 1999, OCSE, Paris.; OCSE, Evaluating Local Economic and Employment Development, How to assess what works among programmes and policies, Vienna conference, working paper, 2002, Vienna.

fornito informazioni sulla *qualità* del servizio, in termini di *aderenza* e di *soddisfacciamento* delle domande valutative inserite/derivate negli/dagli articoli contrattuali<sup>6</sup>.

Di seguito è descritta la metodologia complessiva utilizzata nell'ambito del programma di valutazione per realizzare le raccolte dati e per fornire i risultati e gli esiti rispondenti alle domande valutative. Per tale metodologia si sono utilizzati approcci, metodi e tecniche della ricerca valutativa e della valutazione di intervento/politica<sup>7</sup>. Il risultato ottenuto dalla composizione delle due *logiche di valutazione* è stato di riuscire, da una parte, a governare il complesso delle azioni di osservazione, analisi e regolazione per comprendere le modalità di servizio in risposta alle esigenze espresse a livello locale. Dall'altra, di ricollocare le azioni di microsystema, svolte sui singoli Centri-2you, all'interno del macrosistema descritto dal programma di valutazione anche in considerazione che il servizio erogato nei Centri-2you, unico e fisso per contratto, assolveva invece a richieste differenti e quindi si caratterizzava rispetto alle necessità localmente espresse e rilevate.

### 2.1. La logica di ricerca

Il metodo qualitativo scelto per la conduzione dell'attività di osservazione sul campo è *etnografico*; tale metodo ha coperto le azioni relative alla raccolta dati, la strutturazione degli strumenti di rilevazione e le tipologie di elaborazione. È, invece, *ermeneutico* il metodo utilizzato per gli aspetti della valutazione dei risultati. Lo scopo dell'osservazione sul campo è stato quello di descrivere sia i soggetti target del servizio sia il servizio realizzato, piuttosto che verificare ipotesi, e di costruire una interpretazione dei significati rispetto all'azione socio-educativa, realizzata dai centri, utile per la valutazione di efficacia del servizio.

In questo modo si è cercato di unire le metodologie, e gli atteggiamenti o disposizioni, relativi ad azioni di ricerca sociale ed educativa a valenza valutativa di ambito diverso, qualitativo e quantitativo, in una *metodologia integrata*, ovvero mista<sup>8</sup>, enfa-

6 Il servizio erogato, rispetto al contratto, non aveva lo scopo di realizzare esiti, o impatti, a breve e/o medio termine, che potevano manifestarsi nelle famiglie in termini di modifiche o comportamentali o di condizioni/stati. Per quanto riguarda gli studenti, invece, per il primo ciclo del servizio è stato possibile rilevare, come indicazione di massima, relativamente agli studenti frequentanti le istituzioni scolastiche, sede dei centri giovanili, o il miglioramento o la stazionarietà dei risultati scolastici. Questa indicazione è stata considerata come variabile di successo scolastico relativa agli studenti frequentanti i centri giovanili. Le analisi realizzate sui risultati delle interviste, rivolte agli studenti, alle famiglie, ai dirigenti scolastici, non ha permesso di evidenziare esiti temporali sostenibili come *impatti*.

7 Vedi nota 8, *ibidem*. In particolare, sono state utilizzate le seguenti ulteriori connotazioni: *metodologia*, insieme dei metodi riconducibili agli approcci *qualitativo* e *quantitativo*; *indagine*, uno studio valutativo che ha un inizio e una conclusione precisato, come un'inchiesta, un esperimento, una etnografia; *disegno*, l'approccio complessivo sottostante uno studio, identificato dagli scopi, dai metodi, dagli esiti attesi; *metodo*, approccio basato su assunzioni teoriche che riguardano i dati e le modalità di analisi, ovvero *strategie* per il *campionamento* (casuali, *snow-ball*, ecc.), la *raccolta dei dati* sui (interviste, osservazioni sul campo, questionari), *l'analisi dei dati* (codifica, semplificazione di variabili, univariate e bivariate, analisi testuali), la *verifica* (affidabilità dei dati, dei risultati, delle osservazioni sul campo), *l'etica* (protezione dell'anonimato); *tecniche*, aspetti operativi/elaborativi delle strategie (statistiche, procedurali, osservative).

8 Vedi la metodologia definita *mixed method*. Tale metodologia associa i metodi e le tecniche quantitative con quelle qualitative in modo da poter raggiungere una comprensione, spiegazio-



La metodologia assunta, quindi, ha utilizzato metodi qualitativi per le analisi di contesto, sia iniziali sia periodiche, che hanno avuto come riferimento ogni Centro di aggregazione giovanile e riguardanti, principalmente, i soggetti target, e altri *stakeholder* (ad esempio gli Enti locali, le organizzazioni sul territorio, ecc.). Le analisi del contesto sono state utilizzate inizialmente per predisporre i servizi, tenendo sempre presente le aree di intervento stabilite dal progetto nazionale; in questo modo ogni Centro ha potuto organizzare le azioni previste dal contratto caratterizzandole in dipendenza delle effettive necessità e richieste del territorio. Le analisi contestuali sono state utilizzate anche per predisporre alcune parti degli strumenti impiegati per la raccolta dati quantitativa, da parte dell'INVALSI. In funzione delle variazioni che sono state riscontrate nel periodo di erogazione del servizio, riguardo al contesto di riferimento, ogni Centro di aggregazione ha potuto aggiornare il *servizio agito* (regolazione e valutazione progressiva) per adattarlo alle o nuove oppure aggiornate esigenze (vedi Figura 2)<sup>9</sup>.

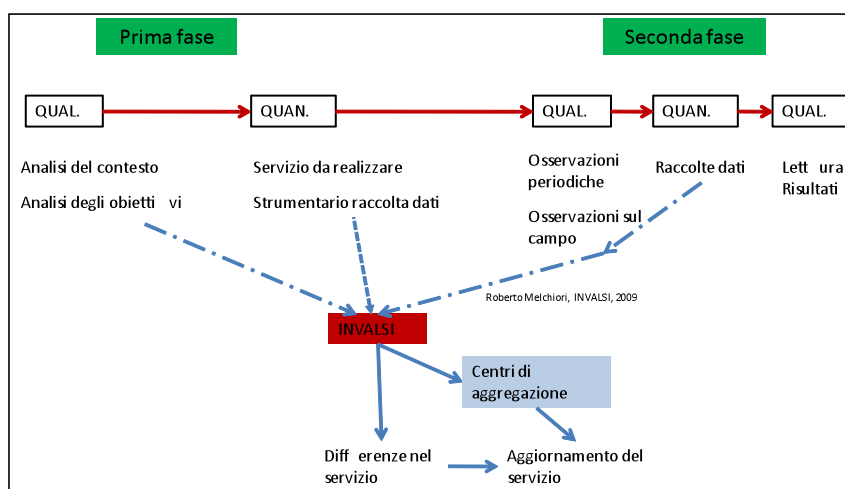


Figura 2. Il modello della logica di ricerca valutativa

## 2.2. La logica di valutazione del servizio

La logica di valutazione<sup>10</sup> del servizio inserita nel programma di valutazione per i Centri-2you ha assunto come riferimento le tre forme di valutazione relative ad un in-

ne e interpretazione, dei fenomeni più completa considerando i fatti sociali ed educativi come meritevoli di approfondimenti sul campo per comprendere al meglio le sfumature. In particolare sono state utilizzate per le analisi quantitative – analisi fattoriali – e per le qualitative – interviste a testimoni privilegiati e *stakeholder*, e analisi di contenuti-.

9 Le risultanze delle osservazioni sul campo sono state anche utilizzate per la costruzione di una graduatoria dei Centri di aggregazione giovanile in funzione di una sostenibilità del progetto complessivo.

10 Vedi anche, "Progetto di monitoraggio" a cura di Roberto Melchiori, INVALSI, 2004.

12 Il termine generale di “Committente” sostituisce quello della *Direzione Generale per lo Studente, l’Integrazione, la Partecipazione e la Comunicazione* (già *Direzione generale per lo studente*) finanziatrice e responsabile dell’intervento/servizio dei Centri di aggregazione giovanile per i due cicli di attività.



Operativamente, la valutazione ha comportato l'analisi dei contenuti progettuali di partenza e delle risorse richieste (strutturali, logistiche, umane), cioè:

- obiettivi da raggiungere, strutture, organizzazioni e azioni del servizio centri giovanili,
- progetto operativo del servizio centri giovanili,
- congruenza del disegno di monitoraggio richiesto con le linee operative del servizio dei centri di aggregazione giovanile.

L'analisi di fattibilità del monitoraggio, invece, ha comportato l'espletamento di un procedimento di proiezione delle azioni da svolgere per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti.

### 2.2.2. Valutazione in itinere

La valutazione in itinere è stata compiuta sulla base dei dati raccolti dal monitoraggio ed ha compreso l'analisi e la verifica delle attività relative alla gestione del servizio centri giovanili relativamente a:

- i meccanismi di coordinamento e di revisione,
- le modalità e al grado di integrazione dei soggetti coinvolti,
- il controllo delle fasi relative allo sviluppo del servizio dei centri giovanili.

*Lo scopo* di questa fase valutativa è stato quello di analizzare le azioni e i risultati conseguiti periodicamente e rilevati dal *monitoraggio progressivo* attuato; tale monitoraggio ponendosi in rapporto costante con le azioni tecniche e le decisioni operative, che ne hanno caratterizzato la realizzazione, ha permesso di ricostruire:

- lo stato di avanzamento del progetto dei centri giovanili (grado di conseguimento degli obiettivi/raggiungimento, del *target*/utilizzo delle risorse), realizzato attraverso lo strumentario *ad hoc* appositamente costruito;
- le modalità di pianificazione ed esecuzione delle attività, rilevate anche attraverso le azioni di osservazione sul campo;
- i metodi di erogazione dei servizi, rilevate anche attraverso le azioni di osservazione sul campo;
- gli atteggiamenti/comportamenti dell'utenza, rilevate attraverso interviste mirate su testimoni privilegiati, cioè studenti e famiglie, svolte durante le osservazioni sul campo;
- gli aspetti quali-quantitativi dell'interazione tra i soggetti coinvolti nell'erogazione dei servizi, rilevate anche attraverso le osservazioni sul campo.

La ricostruzione delle azioni e attività periodiche ha portato alla:

- identificazione dei fattori organizzativi o di contesto che hanno nel periodo; temporale inibito/facilitato la realizzazione del servizio svolto dai Centri;
- identificazione delle possibili modifiche rispetto al servizio erogato;
- evidenziazione dei punti di forza e di debolezza del servizio attuato;
- verifica periodica dei risultati ottenuti rispetto i risultati attesi.

In questa fase, quindi, l'azione valutativa è consistita nell'analisi dei seguenti elementi:

- i dati raccolti periodicamente, attraverso il sistema on line lo strumentario *ad hoc*;
- le relazioni semestrali, prodotte dai singoli responsabili dei centri giovanili secondo uno schema comune;
- i rapporti delle osservazioni sul campo realizzate nel periodo;
- i progetti realizzati dai singoli centri non rientranti nel servizio standard.

Nella valutazione, quindi, particolare evidenza è stata assegnata all'azione delle *osservazioni sul campo*, che hanno permesso sia di accertare la *congruenza* tra quanto dichiarato dai responsabili dei centri giovanili con quanto emerso dall'osservazione diretta delle attività, sia di condurre interviste a *testimoni privilegiati* tratti dalle popolazioni dei beneficiari coinvolte nel progetto, cioè studenti/giovani, operatori e docenti, famiglie e dirigenti scolastici.

### 2.2.3. Valutazione ex post

La valutazione *ex post*, attuata nel periodo successivo alla conclusione del servizio come previsto dal contratto, è stata orientata all'analisi di tutta la documentazione prodotta e dal monitoraggio progressivo e dalle valutazioni intermedie.

Lo scopo di questa valutazione è stato di evidenziare tutti gli elementi utili per la verifica dei risultati raggiunti, anche nell'ottica di una riproposizione dell'intervento, in riferimento alle competenze acquisite dai vari soggetti coinvolti nel progetto/servizio (Direzione generale studente – MIUR –, RTS erogatrice del servizio, INVALSI, gestore del monitoraggio), alle possibilità di utilizzo dei servizi intrapresi (misurato come scarto tra risultati attesi e risultati raggiunti), all'impatto sui destinatari del progetto (misurato come gradimento dei destinatari del progetto, delle istituzioni scolastiche, e come scarto tra obiettivi attesi e obiettivi raggiunti), ai risultati inattesi per la riproducibilità/generalizzazione (misurato come scarto tra tempi previsti e tempi effettivi e revisioni/regolazioni del servizio erogato).

I risultati della valutazione *ex post*, quindi, rappresentano gli esiti e gli impatti dell'intervento (progetto/servizio), e sono riconducibili alle seguenti categorie:

- *processi attivati* (processi organizzativi e pedagogico-formativi);
- *risorse utilizzate* (finanziarie, strutturali, umane);
- *risultati conseguiti* (competenze maturate dagli operatori, grado di soddisfazione dei beneficiari, relazioni innescate sul territorio).

La valutazione *ex post* dei risultati raggiunti è stata utilizzata sia per la costruzione del *Modello operativo dei centri di aggregazione giovanile* sia per accertare la sostenibilità degli stessi centri sotto il profilo *economico* (raggiungimento di una indipendenza finanziaria), *istituzionale* (riconoscimento dello statuto organizzativo e relazionale) e *valoriale* (riconoscimento della necessità e utilità dei centri)<sup>13</sup>.

13 La valutazione *ex post* dei risultati raggiunti è stata riassunta in uno specifico documento consegnato alla Direzione generale per lo studente, marzo 2009; tale valutazione è stata utilizzata per assegnare la prosecuzione delle attività per un anno.

### 2.3. Il monitoraggio

Un progetto complesso e articolato come quello voluto dei *Centri-2you* deve necessariamente prevedere un'azione complessiva di monitoraggio in grado di fornire le raccolte dati per le distinte esigenze di osservazione, verifica, valutazione intermedia e regolazione, rispetto all'evolversi nel tempo dei servizi e in funzione degli intenti socioeducativi di promozione della persona perseguiti.

Il monitoraggio ha previsto un insieme di azioni specifiche; queste riguardano la raccolta dei dati relativi alla numerosità dei destinatari e degli interventi all'interno dei servizi, la tipologia delle attività condotte e le condizioni entro cui si sono svolte, le osservazioni sul campo da parte di osservatori esperti, la produzione di note informative e report, funzionali alla regolazione, alla valutazione intermedia e alla valutazione conclusiva dell'intero progetto.

Il *monitoraggio* e la *valutazione* hanno proceduto sincronicamente rispetto allo svolgimento del servizio svolto dai singoli Centri, permettendo, di fatto, uno scambio di *feedback* regolativi, secondo il meccanismo *azioni dei Centri -> controllo -> decisioni -> feed-back regolativo -> azioni dei Centri*, come rappresentato in Figura 4.

Questa configurazione del monitoraggio delinea un processo informativo continuo, che si realizza attraverso l'utilizzo di strumenti sia qualitativi sia quantitativi; ciò permette da una parte di ottenere dati e informazioni aggiornati e, dall'altra, di fornire risultati intermedi. Ci si muove quindi nell'ottica della valutazione realistica, le cui caratteristiche chiave consistono "un lato nell'insistenza sulla spiegazione attraverso meccanismi, e dall'altro nel tentativo di dimostrare la capacità di alcune strategie esplicative di giungere a un corpo di conoscenze scientifiche in crescita" (Pawson – Tilley, 2007, p. 371).



Figura 4. Monitoraggio e regolazione sul funzionamento dei Centri-2you

### 3. L'analisi dei dati ecologici della valutazione

Per sottolineare la validità del programma di valutazione rispetto al servizio attuato e reso da parte dei *Centri-2you*, a posteriori si è considerato di analizzare i risultati del-

la valutazione (dati ecologici), seguendo l'approccio *ermeneutico*, per costruire rappresentazioni in grado di descrivere lo *scarto* tra efficacia del servizio operato ed efficacia del servizio valutato in ragione delle analisi dei dati raccolti attraverso il monitoraggio progressivo. In particolare si è fatto riferimento ai traguardi che corrispondevano alle domande valutative e quindi ai risultati della valutazione riferita sia all'esame della percezione e della soddisfazione espressa dai destinatari sul servizio erogato, sia alle tipologie del servizio progettato, erogato e regolato dagli operatori dei Centri-2you, sia alla specializzazione del servizio erogato rispetto ad analoghi presenti sul territorio.

Di seguito sono riassunte le interpretazioni realizzate sulle macro componenti in cui sono state ricomposte, dopo un'azione di *decostruzione*, le azioni effettuate per il monitoraggio e la valutazione progressiva, cioè risultati qualitativi e risultati empirici.

### 3.1. La rappresentazione dei risultati qualitativi

Le osservazioni sul campo, le relazioni iniziali e finali e le interviste a testimoni privilegiati, scelte come strumento del programma di valutazione per approfondire l'analisi delle azioni svolte dai *Centri-2you*, hanno permesso sia di arricchire il quadro conoscitivo sia di migliorare la comprensione dei risultati conseguiti dai centri stessi.

Dall'analisi dei risultati ottenuti tramite le elaborazioni e dei diari di osservazione e dei documenti raccolti e di parte dei dati delle interviste si può affermare che le tipologie di interventi previsti dal progetto dei *Centri-2you* per i giovani e gli studenti sono state attuate in tutte le realtà territoriali, sia pure in modo differenziato. Dagli stessi risultati emerge che le proposte d'intervento verso le famiglie, invece, non hanno trovato una forte adesione e pertanto andrebbero ripensate insieme alle modalità di osservazione. Lo sviluppo, infatti, di proposte di formazione alla genitorialità e di sostegno alle funzioni educative della famiglia, in considerazione della trasformazione nella struttura della famiglia e nelle relazioni tra componenti<sup>14</sup>, richiede una preparazione culturale e operativa – e una conseguente sensibilità educativa – tale da poter riconoscere e corrispondere alle nuove soggiacenti esigenze che la maggior parte dei genitori che si sono rivolti, o sono stati inviati, ai centri non hanno comunque espresso pur essendone portatori (ciò emerge dai colloqui informali registrati con le osservazioni sul campo). I risultati, quindi, che per questo ambito si sono rivelati numericamente inferiori alle attese rivelano la presenza di bisogni e fabbisogni dei genitori che per essere soddisfatti hanno la necessità di effettuare l'accoglienza dei portatori.

Dai risultati della valutazione, quindi, si sottolinea come un servizio alla persona, pur dovendo prevedere dei settori d'intervento ben definiti, debba adeguatamente considerare e facilitare la permeabilità tra questi. Nel lavoro svolto presso i Centri-

14 La varietà della famiglia è aumentata nel corso degli anni: i single non vedovi, i genitori soli non vedovi, le coppie non coniugate e le famiglie ricostituite sono passate complessivamente da 3.458.000 del 1993-1994 a 4857.000 del 2002-2003 (fonte ISTAT indagine multiscope "Aspetti della vita quotidiana"). Le variazioni sono dovute a situazioni diverse, ad esempio: cambiamenti di coppia generati dalla mutata condizione femminile, ridotta propensione al matrimonio, crescente instabilità coniugale e maggiore accettazione sociale della convivenza more uxorio e delle famiglie ricostituite.

2you, indipendentemente dalle modalità specifiche con cui è stato condotto, si è constatata la considerazione della diffusività che un intervento ha sulla persona nella sua totalità, indipendentemente dal dominio di competenze da cui è partito. In questo caso, quindi, la persona è interamente investita e si può parlare di Servizio alla persona in senso pieno; infatti, non si opera per porre rimedio con misure d'urgenza a situazioni critica (certamente può verificarsi questa necessità ma non è la regola) ma per formare o sviluppare quei repertori di abilità trasversali che permettono a quella persona di muoversi con padronanza nei diversi contesti di vita e nelle varie situazioni.

### 3.2. La rappresentazione dei risultati empirici

L'analisi di secondo livello del servizio reso dai *Centri-2you*, in base agli obiettivi stabiliti e ai traguardi precisati nel Piano di progetto, ha comportato una *lettura* complessiva dei risultati del servizio realizzato e delle problematiche emerse; la lettura si è avvalsa dei risultati della valutazione effettuata sui singoli *Centri-2you* che è stata realizzata in base alle azioni di monitoraggio, quantitativo e qualitativo. L'analisi operata ha evidenziato che le problematiche affrontate dai *Centri-2you* nell'attuazione del servizio sperimentale sono state innumerevoli e soprattutto legate al tentativo di offrire servizi rispondenti a bisogni reali e soprattutto con il coinvolgimento attivo del territorio.

Dall'analisi è emersa una *scala differenziale* con cui scalare il servizio reso dai singoli *Centri-2you*. La scala ha consentito di posizionare i singoli centri giovanili all'interno di uno spazio multidimensionale sulla base delle categorie della stessa scala; le specifiche *categorie* della scala sono state ricavate condensando i risultati ottenuti con le elaborazioni delle raccolte dati, semestrali, dai rapporti sulle osservazioni sul campo e, infine, dalle relazioni iniziali e finali.

Le categorie della scala differenziale e il loro significato sono le seguenti:

- *diffidenza*: il contesto istituzionale dell'ambito educativo/formativo ha espresso, soprattutto nelle fasi iniziali, perplessità e dubbi sulle attività del servizio *Centri-2you*. In alcune città molto attive quanto a proposte di aggregazione, associazioni e interventi pubblici per i giovani e studenti, il progetto è stato vissuto come "antagonistico" rispetto a quanto già in essere rispetto ad azioni per contrastare la dispersione, il disagio, l'abbandono scolastico dei giovani e degli studenti;
- *farsi conoscere*: i Centri hanno dovuto costruire nel tempo la propria visibilità facendo leva sulla collaborazione e sulla chiara espressione di volontà a sostenere, integrare e arricchire quanto esistente. Hanno dovuto rendersi presenti con costanza in più tavoli istituzionali, confrontandosi, rispetto alle linee progettuali, con gli altri soggetti e avviando una condivisione delle proprie proposte;
- *difficoltà di rapporto con le scuole ospiti*: la condivisione e il sostegno al progetto da parte delle istituzioni scolastiche non è sempre stato esplicito. Nonostante le istituzioni scolastiche presentassero una realtà di ricchezza degli interventi e delle opportunità l'integrazione con le azioni proposte dai Centri o non è avvenuta sempre in modo effettivo o non è avvenuta affatto. Le istituzioni scolastiche inoltre hanno dimostrato scarsa flessibilità nel rendere possibile interventi immediati da parte dei centri giovanili;
- *ambienti non idonei*: i locali assegnati ai Centri, in alcuni casi, non hanno permesso lo svolgimento delle azioni verso i diversamente abili, oppure realizzare l'accoglienza a gruppi di studenti/giovani o famiglie;

- *utenti dei servizi*: per alcuni servizi o manifestazioni la partecipazione degli studenti/giovani è stata molto ridotta, difficile se non impossibile, e ciò è dipeso, oltre che dalla difficoltà di coinvolgimento, anche dalla impossibilità di incontro all'interno dell'orario scolastico degli stessi studenti. La diffidenza verso il lavoro svolto fuori dell'ambito scolastico è stato un elemento che non ha favorito la partecipazione degli studenti. Le famiglie hanno rappresentato l'anello più debole del servizio; infatti, si sono dimostrate difficilmente disponibili a lasciarsi coinvolgere in un vero e proprio progetto di sostegno, anche quando riguardava direttamente i loro figli.

La rappresentazione che si determina con la scala differenziale evidenzia che la valutazione assume una *valenza* che dipende essenzialmente dai risultati del monitoraggio e della valutazione progressiva e quindi dipende dalle dichiarazioni rese e dalle osservazioni sul campo operate; la *sfumatura* che si evidenzia nelle dichiarazioni delle categorie dipende dalla mutabilità dei risultati ottenuti. Ciò non toglie che l'applicazione di un'analisi interpretativa sui risultati della valutazione, o *ermeneutica del programma di valutazione*, permette di cogliere, e quindi di comprendere, aspetti sui risultati ottenuti dai Centri-2you che rimarrebbero *opachi* perché dipendenti dallo scarto tra efficacia prevista per il servizio ed efficacia riscontrata dalla valutazione di programma.

## Conclusioni

L'intervento di politica socioeducativa dei Centri-2you ha risposto a un universo di problematiche alquanto complesso; lo stesso programma di valutazione associato all'intervento si è confrontato con una eterogeneità di situazioni riscontrando l'esigenza – al di là delle differenze, dovute alla diversa identità socio-culturale e alla struttura territoriale delle zone in cui i servizi sono stati posti, fattori che hanno determinato risposte differenti a specifici bisogni – di trovare linee di azione in grado di costruire un modello operativo e una metodologia d'azione diverse da quelle applicate per servizi analoghi.

La valutazione dell'intervento alla persona che i Centri 2you hanno realizzato, quindi, ha avuto modo di osservare le aree di competenza che costituiscono gli assi portanti dell'essere uomo nella sua totalità; allo stesso modo, considerando che chi opera nel sostegno sociale ha chiaro il principio della diffusività dell'azione educativa, che partendo da un dato dominio – cognitivo, affettivo, socio-relazionale o emotivo-motivazionale – incide trasversalmente su tutti i repertori, anche la valutazione ha avuto la necessità di rilevare e comprendere nella sua azione gli stessi elementi in rapporto alle particolarità ambientali e ai fattori situazionali.

La stessa valutazione di secondo livello, quindi, conferma la necessità dell'*istituzionalizzazione* dei Centri-2you, per permettere il compimento dell'intervento deliberato; i centri possono considerarsi avviati – concettualmente e operativamente – ma non ancora completamente compiuti rispetto alle possibilità di incidere sulla situazione sociale dove operano. Tale imperfezione, secondo l'interpretazione operata, dipende dal fatto che la *percezione* della *precarietà* incide sull'operazione di consolidamento e radicamento sul territorio, nonché sulla riconoscibilità sociale. Un servizio come quello realizzato dai Centri-2you richiede un tempo lungo, dovuto sia alle particolari condizioni dei destinatari degli interventi sia alla esigenza di stabilizzare le reti di contatti in modo che restino attive indipendentemente dagli inevitabili avvicendamenti di persone.



## Riferimenti bibliografici

- Bandura A. (1995). *Il senso di autoefficacia*. Trento: Erickson.
- Bloom B. S. (1986). *Caratteristiche umane e apprendimento scolastico*. Roma: Armando.
- Boscolo P. (1986). *Psicologia dell'apprendimento scolastico*. Torino: UTET.
- Brint S. (2002). *Scuola e società*. Bologna: Il Mulino.
- Bronfenbrenner U. (1986). *Ecologia dello sviluppo umano*. Bologna: Il Mulino.
- Liverata Sempio O., Confalonieri E., Scarati G. (a cura di) (1999). *L'abbandono scolastico. Aspetti culturali, cognitivi, affettivi*. Milano: Raffaello Cortina.
- Margiotta U. (2009). *Competenze e legittimazione nei processi formativi*. Lecce: Pensa MultiMedia.
- Melchiori F.M., Melchiori R. (2009). *Docimologia e valutazione scolastica*. Roma: CasiniMossirs.
- Melchiori R. (a cura di) (2005). *Progetto di monitoraggio per i Centri di aggregazione giovanile*. INVALSI.
- Melchiori R., Cellamare S. (2010). *La valutazione di politiche socioeducative. L'apporto della metodologia qualitativa. Parte prima. Caratteristiche generali e presupposti teorico-metodologici*. QtimesWebmagazines, ottobre 2010 <<http://www.Qtimes.it>>.
- Melchiori R. (2009a). *Il monitoraggio dei Centri di aggregazione giovanile. Rapporto di ricerca valutativa*. INVALSI.
- Melchiori R. (2009b). *Pedagogia. Teoria della valutazione*. Lecce: Pensa MutiMedia.
- OCSE (1999). *Improving evaluation practices. Best Practice Guidelines for Evaluation and Background Paper*, PUMA/PAC(9)1, OCSE, Paris.
- OCSE (2002). *Evaluating Local Economic and Employment Development, How to assess what works among programmes and policies*, Vienna conference, working paper, Vienna.
- Organizzazione Mondiale della Sanità (2001). *ICF Classificazione Internazionale del Funzionamento, delle Disabilità e della Salute*. Trento: Erickson.
- Pawson R., Tilley N. (2007). Un'introduzione alla valutazione scientifica realistica. In N. Stame (a cura di), *Classici della valutazione* (pp. 371-385). Milano: FrancoAngeli.
- Pontecorvo C., Ajello A.M., Zuccherhermaglio C. (a cura di) (1995). *I contesti sociali dell'apprendimento*. Milano: LED.
- Rheinberg G. F. (1997). *Psicologia della motivazione*. Bologna: Il Mulino.
- Wooding S., Grant J. (2003). *Assessing research: The researchers' view*. Cambridge, England: RAND Europe.
- Wooding S., Grant J. (2003). *Assessing research: The researchers' view*. Cambridge, England: RAND Europe.

